附件 14

履行服務承諾的統計數字

（二零一零年四月一日至二零一一年三月三十一日）

(A) 查詢*

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	**即時**	**30 分鐘內**	**30 分鐘後**
	12,093 (100%)	0	0
書面查詢	**5 個工作天內**	**6 至 10 個工作天**	**10 個工作天後**
	174 (77.7%)	49 (21.9%)	1 (0.4%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴

	回覆時間		
初步評審或發出認收函件	**5 個工作天內（目標：不少於 80%）**	**6 至 10 個工作天（目標：不超過 20%）**	**10 個工作天後**
	4,491 (99.8%)	8 (0.2%)	0

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	**10 個工作天內（目標：不少於 70%)**	**11 至 15 個工作天（目標：不超過 30%)**	**15 個工作天後**	**3 個月內（目標：不少於 60%)**	**3 至 6 個月（目標：不超過 40%)**	**6 個月後**
	982 (83.4%)	171 (14.5%)	25 (2.1%)	3,172 (74.5%)	1,050 (24.6%)	37 (0.9%)

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	**10 個工作天內**	**10 個工作天後**
	40 (100%)	0